

Dirección Xeral de Formación Profesional
Rede de CIFP

Procedemento PR91SAT

Satisfacción das partes interesadas

Versión	Modificación	Data
01	Edición inicial	01/09/2017
02	Incorporación do Servizo responsable da rede coa revisión de misións e responsabilidades	01/09/2021
03	Nova estrutura da Consellería	01/09/2022



Índice

1	Obxecto.....	3
2	Ámbito de aplicación.....	3
3	Misións e responsabilidades.....	3
4	Desenvolvemento do proceso.....	4
	4.1. Xeneralidades.....	4
	4.2. Enquisas de satisfacción.....	4
	4.3. Planificación.....	4
	4.3.1. Explotación.....	5
	4.3.2. Comunicación.....	5
	4.3.3. Valoración.....	5
	4.4. Suxestións, Queixas e Reclamacións (SQR).....	6
	4.4.1. Recollida de datos.....	6
	4.4.2. Análise.....	6
	4.4.3. Tratamento das queixas e suxestións.....	6
	4.4.4. Resposta.....	7
	4.5. Táboa resumo do desenvolvemento do proceso.....	7
5	Información documentada.....	8





1 Obxecto

Definir o procedemento que permita coñecer o grao de satisfacción das partes interesadas con respecto ao cumprimento dos seus requisitos por parte dos CIFP.

O presente procedemento complementa a regulamentación establecida pola Administración para o tratamento das reclamacións / recursos.

2 Ámbito de aplicación

Todo o alumnado do Centro, as súas familias, empresas (con alumnado de FCT), profesorado, persoal non docente e a cidadanía en xeral.

Do mesmo xeito, para un mellor funcionamento, poderán realizarse enquisas internas entre o persoal do Centro.

3 Misións e responsabilidades

- **Dirección dos CIFP**
 - Aprobar o plan de medición.
 - Aprobar as enquisas.
 - Analizar os resultados validados.
- **Equipo directivo**
 - Facilitar as conclusións e os datos das reclamacións que sexan da súa competencia ao RC para que os incorpore o informe de revisión pola dirección (MD93REV01).
- **Servizo de Xestión de Proceos de Calidade / responsable de calidade de centro**
 - Preparar o plan de medición.
 - Validar a recollida de información.
 - Recoller os datos procesados e entregalos a dirección.
 - Redactar o informe de resultados.
 - Xestionar a listaxe de suxestións e queixas.
 - Remitir as suxestión e queixas ás funcións afectadas.
 - Abrir o informe de non conformidades.
 - Aplicar accións correctivas.
- **Persoa responsable de xestionar a enquisa**
 - Remitir a enquisa ao colectivo a enquisar.



- Recoller as enquisas.
- **Persoa responsable de procesar os datos**
 - Procesar os datos da enquisa.
 - Entregar os resultados dos datos procesados ao responsable de calidade.

4 Desenvolvemento do proceso

4.1. Xeneralidades

Para coñecer a apreciación das partes interesadas con respecto ao cumprimento dos seus requisitos por parte da organización, determínanse dúas fontes de información:

- as Enquisas,
- as Suxestións, Queixas e Reclamacións (SQR),

Mediante ambas recóllese o grao de satisfacción da comunidade educativa e doutras partes interesadas.

Estas sondaxes son programadas polo Responsable de calidade dos CIEFP en colaboración cos Responsables de calidade dos centros, e non exclúen a realización de enquisas por outras vías que en determinadas ocasións, poden considerarse de interese.

En tódolos casos, o desenvolvemento do proceso lévase a cabo da forma en que se define a continuación.

4.2. Enquisas de satisfacción

As enquisas realizaranse ao profesorado, alumnado de Ciclos Formativos, empresas (con alumnos/as de FCT) e persoal non docente do CIEFP, se ben poden dirixirse a outros colectivos se se considerase de interese.

4.3. Planificación

O proceso de medición da satisfacción planifícase para asegurar que se realiza en condicións controladas garantíndose, nos casos nos que se considere conveniente, o carácter anónimo da enquisa.

O inicio do curso o responsable de calidade de cada CIEFP procede a definir un *Plan de medición* que recolle a información sobre:

- Colectivo enquisado.
- Calendario:

- Data de preparación da enquisa (se procede).
- Data de envío e recepción da enquisa.
- Data límite do proceso de datos.
- Modelo de enquisa.
Existen unha serie de modelos establecidos, se ben poderían crearse outros modelos para fins diferentes aos plantexados, que deben ser revisados polo Responsable de calidade dos CIEFP e aprobados pola Dirección. Os valores aceptables destas enquisas, establécense no correspondente procedemento ou na táboa de indicadores.
- Responsable de elaboración das enquisas e do proceso de datos.
- Criterio de validación da recollida da información.

Xunto coa aprobación do Plan de medición da satisfacción, a dirección dos CIEFP aproba as enquisas a utilizar. Ao determinar as preguntas teranse en conta os seguintes aspectos:

- Que sexan unívocas (de un só significado).
- Fáciles de entender e axeitadas ao nivel do destinatario.
- O máis breves que sexa posible (sen negar os criterios anteriores).

Estas enquisas poderán ser substituídas polas que estableza a Consellería no caso en que se dispoña das mesmas.

4.3.1. Explotación

O método de explotación de resultados, así como os criterios de aceptación descríbense en cada un dos procedementos relacionados coa enquisa.

Con carácter xeral, a validación corresponde ao responsable de calidade, considerándose que a recollida de información e válida cando:

- O impreso de enquisa está cuberto correctamente e dentro do prazo estipulado.
- Cumpre o criterio de participación que se indica no plan de medición.

4.3.2. Comunicación

O responsable de calidade responsabilízase de comunicar ao equipo directivo os resultados obtidos utilizando para isto a forma e soportes que considere oportunos.

4.3.3. Valoración

Tanto a dirección do centro como a Dirección dos CIEFP, xunto coas persoas que considere oportuno, reúnen e analizan os resultados obtidos e deciden o tratamento e difusión que se lles dá tendo en conta as posibilidades que ofrece o sistema de xestión da calidade (SXC).

As enquisas considéranse fonte de información para a revisión do SXC (PR93REV Revisión do sistema).

4.4. Suxestións, Queixas e Reclamacións (SQR)

Os criterios definidos pola dirección do CIFP para o tratamento das SQR son:

- **Suxestión:** idea que se lle aporta á dirección do CIFP con ánimo construtivo para a súa mellora.
- **Queixa:** mostra de insatisfacción sobre aspectos nos que a dirección do CIFP non ten contraídos compromisos debidos ao SXC ou legais.
- **Reclamación:** xestionaranse segundo a Lei 39/2015, de 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas e a Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público.

4.4.1. Recollida de datos

O alumnado, persoal interno e outras persoas interesadas deberán presentar as súas suxestións ou queixas a través da páxina web ou por escrito, podendo empregar o modelo MD91SAT10 Informe de Suxestións e Queixas depositándoa na caixa colocada no centro para tal fin.

A persoa responsable de calidade do centro mantén un seguimento a través da *Listaxe de Suxestións e Queixas*, formando un rexistro cos seguintes campos, como mínimo:

- Número de informe.
- Data de entrada.
- Data de resposta.
- Asunto.
- Natureza.
- Número de non conformidade asociada, se procede.

4.4.2. Análise

A persoa responsable de calidade leva un rexistro das suxestións e queixas que serán analizadas polo comité de calidade nas reunións trimestrais pola dirección incorporándoas no informe MD93REV01. Nesta reunión, o equipo directivo fará tamén unha análise das reclamacións presentadas, que sexan do ámbito da súa competencia, que se cuantificarán en dito informe facendo unha análise das mesmas.

4.4.3. Tratamento das queixas e suxestións

- Remítese á función ou funcións afectadas e utilizarase como fonte de información.
- Se afecta a outros órganos da administración, remíteselles si se considera necesario.

4.4.4. Resposta

Para a resposta de reclamacións seguirase o establecido na lei de procedemento administrativo.

Nas suxestións e queixas anónimas, as respostas faranse públicas mediante o taboleiro de anuncios se é pertinente ou daráselle o tratamento segundo o tipo, e considéranse fonte de información para a revisión do SXC .

4.5. Táboa resumo do desenvolvemento do proceso

Actividade	Responsables	Recursos	Calendario	Rexistro
Enquisas de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de calidade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Plan de medición da satisfacción.</i> ▪ PR12NCA <i>Non conformidades e accións correctivas.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Segundo o Plan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modelo xeral. ▪ Modelos establecidos.
Suxestións e queixas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de calidade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Listaxe de suxestións e queixas.</i> ▪ PR12NCA <i>Non conformidades, e accións correctivas.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cando proceda. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MD91SAT10 <i>Informe de suxestións e queixas/web.</i>
Reclamacións	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo directivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Listaxe de reclamacións (formato libre)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trimestral, informe de revisión pola dirección 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MD93REV01



5 Información documentada

Proceso de Medición, análise e mellora.

- PR91SAT Satisfacción das partes interesadas.
 - MD91SAT01 Enquisa de acollemento do alumnado.
 - MD91SAT02 Informe de acollemento do alumnado.
 - MD91SAT03 Enquisa satisfacción do labor docente.
 - MD91SAT04 Enquisa ao alumnado sobre ACF.
 - MD91SAT05 Enquisa de satisfacción das empresas FCT.
 - MD91SAT06 Enquisa do alumnado de FCT.
 - MD91SAT07 Informe da enquisa empresa FCT.
 - MD91SAT08 Informe de enquisa alumnado FCT.
 - MD91SAT09 Enquisa aos participantes de acreditación de competencias.
 - MD91SAT10 Informe suxestións e queixas.
 - MD91SAT11 Satisfacción do persoal.
 - MD91SAT12 Plan de medición da satisfacción.
 - Informe satisfacción labor docente.
 - Listaxe de suxestións e queixas.
- Lei 39/2015, de 1 de outubro, de Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas.
- Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público.

Para o procesamento e tratamento da información poderanse empregar outras ferramentas sempre que inclúan a información establecida nestes modelos.

